

Beretning fra



Borgerrådgiveren

i Slagelse Kommune

2015





Borgerrådgiverens fjerde årsberetning dækker perioden fra 1. januar til 31. december 2015.

Årsberetningen beskriver tendenserne i de 346 borgerhenvendelser, som jeg har modtaget i det forløbne år. Henvendelserne afdækker, hvor borgerne oplever problemer med kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

I årsberetningen giver jeg byrådet et overblik, samtidig med at jeg angiver fokusområder for forbedring af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Et af formålene med borgerrådgiverens funktion er at styrke dialogen mellem borgerne og Slagelse Kommune samt at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed. Et andet formål er at medvirke til, at borgernes henvendelser bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Der begås fejl i alle organisationer. Selvom vi alle skal gøre os umage med at undgå fejl, kan fejl ikke helt undgås. Kunsten er at sikre en kultur, hvor vi er åbne om de begåede fejl, at vi retter op på dem og samtidig lærer af dem.

En organisation forandrer sig hele tiden, og der sættes mange initiativer i gang i kommunen. Det er mit indtryk, at forvaltningen nu mere systematisk inddrager borgernes perspektiv for at målrette og styrke indsatsen for at gøre kommunens sagsbehandling og betjening af borgerne endnu bedre.

Et markant fald i antallet af klager peger i den samme retning, og den positive udvikling tyder på, at effekten af indsatsen også mærkes af borgerne.

Slagelse, den 3. marts 2016

Lone Engly
Borgerrådgiver

Indhold

1 Kort om årsberetningen	4
2 Anbefalinger	5
2.1 Sagsbehandlingstid	5
2.2 Vejledning	5
2.3 Personalets optræden	6
3 Borgerrådgiverens funktion.....	7
3.1 Kendskab til borgerrådgiveren.....	9
3.2 Netværk af borgerrådgivere	10
3.3 Årsberetning	10
4 Statistik.....	11
4.1 Opmærksomhedspunkter ved statistik.....	11
4.2 Antallet af henvendelser	11
4.3 Svarfrister	16
4.4 Antallet af afsluttede sager	17
4.5 Resultatet af afsluttede sager – besvaret i forvaltningen.....	17
4.6 Undersøgelsessager og redegørelser	18
5 Eksempler på henvendelser.....	19
6 Konklusioner, forslag og anbefalinger	22
6.1 Lang sagsbehandlingstid og manglende svar	22
6.2 Vejledningspligt.....	25
6.3 Personalets optræden	27
6.4 Opmærksomhedspunkter.....	28
6.5 Opfølgning på tidligere anbefalinger	30
6.6 Samlet konklusion	31
7 Det løbende samarbejde mellem borgerrådgiver og forvaltning	32
8 Drøftelser med ledelser, direktion og udvalgsformænd	33
BILAG 1 – Borgerrådgiverens opgaver og kompetence.....	36

1 Kort om årsberetningen

Årsberetningen for 2015 omfatter borgerrådgiverens virksomhed i perioden fra 1. januar til 31. december 2015.

I beretningen beskriver borgerrådgiveren rammerne for sit virke og orienterer om antallet af henvendelser fra borgere og om de forhold inden for sagsbehandlingen og borgerbetjeningen, som borgerne har klaget over.

Det fremgår blandt andet af beretningen, at borgerrådgiveren i 2015 havde i alt 346 henvendelser fra borgere. Det er stort set samme antal som i 2014, hvor 354 borgere henvendte sig.

Selvom antallet af henvendelser til borgerrådgiveren er uændret, er antallet af klager over sagsbehandlingen faldet med 35 procent fra 171 i 2014 til 111 i 2015.

Samlet set er der tale om en positiv udvikling, og det er borgerrådgiverens opfattelse, at forvaltningens arbejde med at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen har haft effekt. Færre borgere har klaget over sagsbehandlingen, og særligt klagerne over lang sagsbehandlingstid er faldet.

Der er generelt i forvaltningen iværksat forskellige tiltag med vægt på kommunikation, opfølgingsprocedurer og faglig kompetenceudvikling. Det ser ud til, at borgerne er begyndt at mærke effekten af indsatserne.

Selvom klagerne over sagsbehandlingstiden er faldet, er det fortsat dette område, som de fleste borgere klager over. Klagerne over sagsbehandlingstiden er sammen med klager over vejledningen og personalets optræden de tre områder, som genererer flest klager.

Det er vigtigt at holde sig for øje, at borgerrådgiverens betragtninger sker i et borgerperspektiv, og at der er mange forskellige forhold, der skal tages hensyn til i ledelsen af et center. Ud fra borgerperspektivet er initiativer inden for kommunikation, kultur og kompetence centrale i arbejdet med at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen.

Der er et stort læringspotentiale på tværs af kommunens centre. De initiativer, der er lykkedes i ét center, kan inspirere et andet center til at iværksætte tilsvarende initiativer med de nødvendige lokale tilpasninger. Det findes meget opfindsomhed, som ikke bliver opdaget - medmindre centrene er bevidste om og benytter sig af erfaringsudvekslingen på tværs af organisationen.

2 anbefalinger

Det samlede antal klager over sagsbehandlingen er faldet markant fra 2014 til 2015. Det er dog fortsat sagsbehandlingstiden, vejledning om regler samt personalets optræden, som de fleste borgere klager over. Det er derfor også disse områder, borgerrådgiverens anbefalinger primært angår.

2.1 Sagsbehandlingstid

Det anbefales, at forvaltningen fastholder sit fokus på at sikre overholdelse af kommunens svarfrister, at sikre overholdelse af de lovmæssige sagsbehandlingsfrister og at overholde principperne om god forvaltningsskik.

Jeg vil i den sammenhæng foreslå, at forvaltningen løbende sikrer sig, at der er effekt af de iværksatte initiativer om bl.a. kommunikation og ændrede opfølgningsprocedurer, så man hurtigt kan sætte nye initiativer i gang, hvis det skønnes nødvendigt.

Jeg vil også foreslå, at centrene etablerer procedurer for at sikre, at telefoniske beskeder bliver noteret og videregivet til borgerens sagsbehandler, og at centrene sikrer dokumentation for dette.

I 2014 foreslog jeg, at forvaltningen prioriterede at træffe afgørelse hurtigt i sager hjemvist fra en klageinstans, fordi en hjemvisning skyldes fejl i kommunens sagsbehandling. Jeg har fra Jobcentret og Center for Handicap og Psykiatri fået tilbagemelding om, at man har fastsat et udgangspunkt for sagsbehandlingstiden på maksimalt 4 uger i hjemviste sager. Det er et initiativ, som jeg vil foreslå andre centre at overveje.

2.2 Vejledning

Det anbefales, at forvaltningen øger sit fokus på at sikre overholdelse af vejledningsforpligtelsen.

Som i 2014 vil jeg foreslå, at centrene sikrer, at de ansatte har den fornødne viden om omfanget af deres vejledningsforpligtelse, og at de nødvendige vejledningskompetencer er til stede.

Jeg vil også foreslå, at centrene sikrer dokumentation af den givne vejledning. Dokumentationen kunne være i form af en tjekliste/et skema, som sikrer, at borgeren modtager relevant vejledning, og som samtidig dokumenterer omfanget og indholdet af vejledningen.

Jeg vil videre foreslå, at centrene øger deres bestræbelser på at sikre den fornødne koordinering mellem centre, hvis en borger kan have brug for hjælp fra flere centre. Det kunne være at fastlægge en procedure med udgangspunktet, at den første sagsbehandler, som borgeren kommer i kontakt med, først slipper borgeren, når en anden sagsbehandler tager over.

Der er i 2015 iværksat enkelte initiativer, som vedrører vejledningskompetencer, fx læring via erfaren kollega, kompetenceudviklingsprojekt med fokus på faglige redskaber. Men også initiativer omkring kommunikationen med borgerne kan have betydning for borgernes forståelse af den modtagne vejledning. Initiativerne er beskrevet i afsnit 8.

2.3 Personalets optræden

Det anbefales, at forvaltningen fortsætter sit fokus på kommunikationen med borgerne. Det gælder både den mundtlige og den skriftlige kommunikation.

Jeg vil i den sammenhæng foreslå, at centrene har fokus på, at de ansatte har de nødvendige redskaber til at kommunikere respektfuldt også med borgere, som på grund af en vanskelig situation kan udfordre den almindelige kommunikationsform.

Der er i 2015 iværksat eller planlagt flere initiativer med fokus på kommunikationen, fx vurdering af den skriftlige kommunikation; systematisk ledelsesmæssigt arbejde med kommunikation og værdier og et aktionslæringsforløb, som omfatter kommunikation, værdier og god forvaltningsskik. Det er initiativer, som kan have betydning både for borgernes tilfredshed med sagsbehandlingstiden, vejledningen og personalets optræden. Initiativerne er beskrevet i afsnit 8.

3 Borgerrådgiwerens funktion

Formålet med borgerrådgiweren

Slagelse Kommune har siden 1. januar 2012 haft en borgerrådgiwerfunktion. Formålet med funktionen er at styrke dialogen mellem borgerne og Slagelse Kommune samt at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed.

Borgerrådgiweren skal gøre det lettere for borgere, brugere og erhvervsdrivende at klage over forhold i Slagelse Kommune, og borgerrådgiweren skal medvirke til, at klager bruges konstruktivt til forbedring af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen.

Se mere om borgerrådgiwerens grundlag og kompetencer i bilag 1

Sagsbehandlingen hos borgerrådgiweren



Borgerrådgiweren har adresse på rådhuset i Slagelse, Rådhuspladsen 11, 2. sal.

Borgere kan kontakte borgerrådgiweren via

- telefon på 58 57 44 86,
- e-mail: borgerrådgiweren@slagelse.dk
- borger.dk
- personlig henvendelse.

Borgerrådgiwerens telefontid er:

- mandag-onsdag fra kl. 9-15
- torsdag fra kl. 9-17
- fredag fra kl. 9-13.

Afhængig af henvendelsens karakter bliver borgeren inviteret til et møde hos borgerrådgiweren eller vejledt telefonisk eller skriftligt. I særlige tilfælde kan mødet finde sted hos borgeren.

En stor del af henvendelserne afsluttes telefonisk eller efter et møde hos borgerrådgiweren. Borgeren har her fået mulighed for at fremføre sine synspunkter eller oplevelse af kontakten med kommunen, og borgerrådgiweren har evt. kunnet give en forklaring på et sagsforløb eller har vejledt om reglerne på området, herunder klagemuligheder. På denne måde bidrager borgerrådgiweren også til opfyldelse af kommunens lovbestedte vejledningsforpligtelse. I visse tilfælde aftaler borgerrådgiweren og borgeren, at borgerens oplevelser videregives til centrene som konkrete forslag til forbedring af sagsbehandlingen.

Hvis borgeren klager over et aktuelt sagsforløb, vil borgerrådgiveren normalt sende sagen til det center, der er klaget over. Centret bliver bedt om at udtale sig om sagen direkte til borgeren og med kopi af svaret til borgerrådgiveren.

I de tilfælde hvor borgeren kontakter borgerrådgiveren igen, kan borgerrådgiveren se på sagen og vurdere, om der er mulighed for at undersøge sagen nærmere. Borgerrådgiveren har ikke pligt til at undersøge alle klager nærmere, men vil i hvert tilfælde vurdere, om der er udsigt til, at borgerrådgiveren vil kunne hjælpe yderligere. Som udgangspunkt behandler borgerrådgiveren ikke klager over sagsforløb, der er mere end 1 år gamle.

Det er forudsat, at der skal være en løbende dialog mellem borgerrådgiveren og forvaltningen. Dialogen sker i form af konkrete beskrivelser af borgernes klager, som sendes til det relevante center. Dialogen sker også mere uformelt, det kan være pr. telefon eller pr. mail, hvis det drejer sig om problemstillinger, som kan afklares med det samme. I forbindelse med borgerrådgiverens rapporter hver 4. måned orienteres de enkelte centre om antallet af henvendelser og typer af klager, som har vedrørt deres område i perioden. Om borgerrådgiveren holder møde med centrene, vil afhænge af henvendelsernes karakter. På disse møder drøftes borgernes forslag til forbedringer af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen i kommunen og de fokusområder, som borgerrådgiveren har vurderet, at de enkelte centre bør have.

Borgerrådgiveren har siden 2014 gjort brug af den mere uformelle og direkte dialog med centrene, fx i form af telefonisk kontakt eller pr. mail. Det sker for at sikre borgerne en hurtigere kontakt og dermed muligheden for at få afklaret et enkelt spørgsmål eller måske få ryddet en misforståelse af vejen. Dialogformen er også med til at forebygge klager.

Det er borgerrådgiverens vurdering, at den uformelle dialogform kan styrke borgerkontakten og er et godt og forsvarligt alternativ til den mere formelle klagesagsbehandling. Dialogformen er ikke til hinder for, at borgeren senere kan indgive en klage. Flere ledere udtrykker tilfredshed med dialogformen, fordi det giver dem en mulighed for at reagere hurtigt og mere smidigt over for borgerne. Mange borgere har været glade for, at de hurtigt er blevet kontaktet, fx ved en opringning eller ved en invitation til et møde.

Sagsbehandlingstiden hos borgerrådgiveren

I de tilfælde hvor borgerrådgiveren udarbejder en klage på baggrund af borgerens oplysninger, vil borgerrådgiveren typisk sende et klageforslag til borgeren for at sikre, at klagen er dækkende for borgerens oplevelse. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i disse sager har været 4,2 kalenderdage. Sagsbehandlingstiden var 5,2 dage i 2014 og 6 dage i 2013.

Borgerrådgiveren har i 2015 anmodet om redegørelser for sagsbehandlingen enten skriftligt eller mundtligt vedrørende 5 borgere. Borgerrådgiveren vil typisk anmode om en redegørelse i sager, hvor de oplysninger, som borgerrådgiveren er i besiddelse af, tyder på sagsbehandlingsfejl. Centret har en frist på 3 uger til at svare på borgerrådgiverens anmodning.

Borgerrådgiveren har afsluttet 2 undersøgelsessager og har i øjeblikket 1 verserende undersøgelsessag. Når borgerrådgiveren iværksætter en nærmere undersøgelse af sagen, vil

borgerrådgiveren anmode centret om kopi af sagsakterne samt en udtalelse, hvorefter der foretages en juridisk og uafhængig vurdering af sagsforløbet. Centret har en frist på 3 uger til at fremsende oplysningerne. Borgeren vil – normalt inden for en frist på 2-3 uger - få lejlighed til at komme med bemærkninger. I nogle sager viser det sig nødvendigt at indhente yderligere oplysninger fra centret. Hvis borgerrådgiveren forventer at udtale kritik af et center, skal centret høres, inden den endelige udtalelse foreligger. Centret får så en yderligere frist på 3 uger.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de afsluttede redegørelsessager og de afsluttede undersøgelsessager har i 2015 været 2,4 måneder. I 2014 var sagsbehandlingstiden 2 måneder.

3.1 Kendskab til borgerrådgiveren

Borgerrådgiveren har løbende arbejdet på at øge kendskabet til borgerrådgiverfunktionen – både eksternt og internt i kommunen.

I det forløbne år har borgerrådgiveren fortalt om borgerrådgiverfunktionen i bl.a. Rådet for Socialt Udsatte, Handicaprådet, Værestedet Rosenhuset, Frivilligcentret og ved Åbent Hus arrangeret af Jobcenter Slagelse, Arbejdsskadeforeningen og Flexteam Slagelse.

Som led i den løbende dialog med forvaltningen har borgerrådgiveren i 2015 holdt møde med følgende centre:

- Center for Børn og Familie
- Center for Handicap og Psykiatri
- Center for Sundhed og Omsorg
- Center for Teknik og Miljø
- Jobcenter Slagelse

På kommunens hjemmeside er der etableret en side om borgerrådgiveren med oplysninger om, hvad borgerrådgiveren kan hjælpe med og med praktiske oplysninger om åbningstider, mailadresse, telefonnummer, adresse osv. På kommunens facebook-profil har borgerrådgiverfunktionen været beskrevet, og der er blevet henvist til borgerrådgiverens hjemmeside. Der er også planlagt en periode med opslag fra borgerrådgiveren om borgernes rettigheder og pligter.

For også at sikre, at borgere, som ikke benytter pc, kan få viden om borgerrådgiveren, er der uddelt foldere. Folderne ligger i receptionsområder i forvaltningens centre og på biblioteker. Folderens danske tekst er oversat til engelsk, arabisk og tyrkisk og findes på hjemmesiden.

Undersøgelse af kendskabet til borgerrådgiveren.

I 2013 foretog borgerrådgiveren en undersøgelse af borgernes kendskab til borgerrådgiveren. 85 borgere, som henvendte sig i en 3 måneders periode, blev bedt om at oplyse, hvorfra de kendte til borgerrådgiveren. 25 % var blevet oplyst om borgerrådgiveren fra medarbejdere i kommunen, 22 % fra familie og venner, 19 % fra kommunens hjemmeside og 11 % via dagspressen. De resterende kendte til borgerrådgiveren fra blandt andet faglige organisationer, hospitaler, offentlige myndigheder og private virksomheder.

Ved en tilsvarende undersøgelse i 2015 oplyste 24 % af borgerne, at de havde fået kendskab til borgerrådgiveren via medarbejdere i kommunen, 25 % fra familie og venner, 29 % fra hjemmesiden og 2 % via dagspressen. De resterende 20 % kendte til borgerrådgivere fra blandt andet faglige organisationer, advokater og byrådsmedlemmer. Den mest markante forskel fra 2013 til 2015 er stigningen i antallet af borgere – fra 19 % til 29% - der har benyttet kommunens hjemmeside til at få viden om borgerrådgiveren. Stigningen er formentlig udtryk for, at borgerne i stigende grad anvender de digitale medier som informationskilde.

3.2 Netværk af borgerrådgivere

Borgerrådgiveren er en del af et landsdækkende netværk af borgerrådgivere samt af den lokale netværksgruppe for borgerrådgivere på Sjælland. Der holdes et årligt møde for alle landets borgerrådgivere samt flere lokale møder, hvor der er mulighed for drøftelse af relevante emner. KL har stillet et lukket dialogforum til rådighed for dialog og erfaringsudveksling borgerrådgiverne imellem.

33 kommuner har nu ansat borgerrådgivere. De fleste kommuner har valgt at ansætte borgerrådgiveren i en uafhængig funktion efter kommunestyrelseslovens § 65e. Det er svært at sammenligne borgerrådgiverfunktionerne på tværs af kommunerne. Det skyldes blandt andet, at kommunerne har valgt at organisere sig på forskellig vis. Fælles for borgerrådgiverne er dog, at de besidder en vis form for uvildighed, og at de giver råd og vejledning til borgerne og medvirker til forbedringer i den kommunale sagsbehandling.

3.3 Årsberetning

Hver 4. måned afgiver borgerrådgiveren en rapport til byrådet om sine aktiviteter. Desuden skal borgerrådgiveren afgive en årlig beretning til byrådet.

Årsberetningen har til formål at give en orientering om borgerrådgiverens aktiviteter i 2015. Der har været afgivet 2 rapporter i 2015. Afrapporteringen for de sidste 4 måneder i 2015 er en del af årsberetningen.

Årsberetningen skal indeholde en redegørelse for borgerrådgiverens virksomhed, herunder eventuelle konstateringer af overordnede forhold inden for borgerrådgiverens kompetence, som ikke er tilfredsstillende i kommunens sagsbehandling og borgerbetjening. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse komme med forslag og anbefalinger til kommunens politiske ledelse, borgmesteren eller forvaltninger.

Årsberetningen skal også indeholde oversigter over antallet af behandlede sager samt resultatet af behandlingen.

Inden årsberetningen forelægges for byrådet, drøfter borgerrådgiveren beretningen med udvalgsformænd, direktionen og forvaltningsledelser, som kan fremlægge deres opfattelse af borgerrådgiverens virksomhed. Samtidig drøftes fremtidige tiltag til udvikling af opgaveløsningen.

4 Statistik

4.1 Opmærksomhedspunkter ved statistik

Ved læsning af statistikken er det vigtigt at holde sig for øje, at nogle centre har mere borgerkontakt end andre, og at nogle centre er væsentlig større end andre. Der er også stor forskel på, om centrenes relation til borgerne har et stærkt myndighedspræg – for eksempel ved at der træffes mange afgørelser – eller om der er tale om mere serviceorienterede opgaver.

Det er også relevant at perspektivere antallet af henvendelser til borgerrådgiveren i forhold til de mange tusinde kontakter, som er mellem borgerne og kommunen årligt. Som eksempler kan nævnes, at Afdeling for Børn og Unge løbende havde ca. 1.600 aktive sager, at Afdeling for Voksne havde ca. 9.600 personlige henvendelser om pension, kontanthjælp og andet, og at jobcentret holdt ca. 21.900 opfølgningssamtaler i 2015.

4.2 Antallet af henvendelser

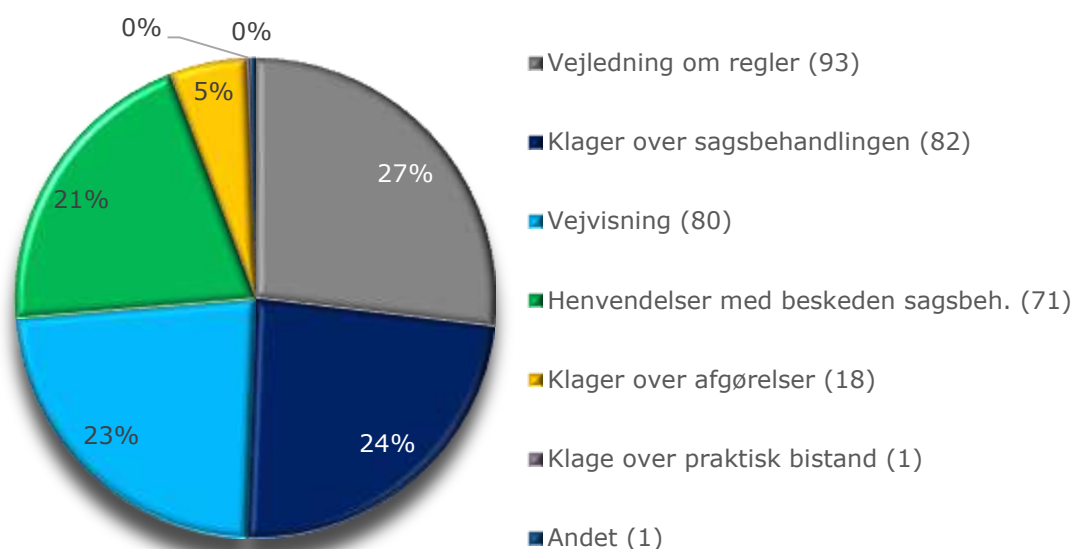
Borgerrådgiveren har i 2015 haft i alt 346 henvendelser fra borgere. Det er stort set samme niveau som i 2014, hvor antallet af henvendelser var 354.

Af de 354 henvendelser er 275 registreret som henvendelser, som forudsætter en vis sagsbehandlingstid. De betegnes som registrerede henvendelser. Det betyder, at henvendelserne registreres på den enkelte borger. Hvis borgeren klager over flere centre, registreres der en henvendelse for hvert center.

En henvendelse registreres kun én gang. Selvom der i mange sager er 5-10 kontakter mellem borgeren og Borgerrådgiveren, registreres disse ikke særskilt, når der er tale om samme emne.

De øvrige 71 henvendelser, hvor sagsbehandlingen har været beskeden, registreres ikke på den enkelte borger, men registreres under emne. Disse henvendelser har typisk kunnet afsluttes med det samme og har hovedsageligt drejet sig om at henvise borgeren til det rette sted eller om en kort vejledning om regler.

Registrerede henvendelser fordelt på kategorier



Vejledning om regler

Angår typisk spørgsmål om det kommunale klagesystem. Vejledningen kan også omhandle vejledning om de generelle regler på et område, og de situationer, hvor borgeren har brug for hjælp til at forstå et brev eller en afgørelse fra en afdeling.

Klager over sagsbehandling

Når en borger henvender sig til borgerrådgiveren, kan det dreje sig om, at borgeren ønsker at klage over sagsbehandlingen. Typisk vil en klage over sagsbehandlingen blive sendt til det center, som borgeren klager over.

Nogle borgere vælger dog efter et møde hos borgerrådgiveren, at klagen ikke skal videresendes, men i stedet bruges af borgerrådgiveren som borgerens forslag til generel forbedring af kommunens sagsbehandling. Andre klager bliver ikke videresendt, enten fordi centret efter en henvendelse fra borgerrådgiveren har kunnet håndtere sagen med det samme, eller fordi borgeren af personlige grunde har ønsket, at der ikke skal gøres yderligere.

Borgerrådgiveren modtog i perioden 82 henvendelser, hvor borgeren havde én eller flere klager over sagsbehandlingen.

Vejvisning

Angår situationer, hvor borgeren har brug for hjælp til at finde ud af, hvor man kan henvende sig med anmodning om hjælp. Typisk vil borgerrådgiveren hjælpe med at klarlægge borgerens problem og dernæst henvise til den rette afdeling. I nogle tilfælde tilbyder borgerrådgiveren at videreformidle borgerens henvendelse.

Klager over afgørelser

Angår situationer, hvor borgeren er uenig i en kommunal afgørelse. Borgerrådgiveren yder hjælp til borgeren, hvis borgeren har brug for mere viden om at klage, og borgerrådgiveren kan hjælpe borgeren med at formulere klagen og videresende den til rette afdeling.

Klager over praktisk bistand

Angår de situationer, hvor borgeren klager over den praktiske bistand, som borgeren har fået i forbindelse med en bevilling af fx hjælpemidler. Her vil borgerrådgiveren kontakte den afdeling, som bistanden hører under.

Andet

Angår situationer, som ikke vedrører råd og vejledning eller klager. Det kan være en borgers beskrivelse af et sagsforløb. Det kan også angå situationer, som ikke vedrører kommunen, fx hvis borgerens problem hører under andre myndigheder, fx statsforvaltningen, uvildige tvistenævn og domstole.

Udvikling i henvendelser fra 2012 til 2015

	2012	2013	2014	2015
Jobcenter	71	94	79	84
Børn og Familie (Afd. for voksne) ¹	49	86	69	59
Børn og Familie (Afd. for børn og unge) ²	23	24	24	31
Handicap og Psykiatri	15	11	24	23
Teknik og Miljø ³	10	15	22	16
Sundhed og Omsorg	10	13	16	25
Andet	10	19	11	28
Innovation og Karriere ⁴	3	8	6	3
Børn og Familie (Dagtilbud)	2	0	2	1
Økonomi	0	5	1	1
Uddannelse ⁵	0	1	1	4
Henvendelser registreret på centre i alt	193	276	255	275
Henvendelser med beskeden sagsbehandling i alt	123	98	99	71
Henvendelser i alt	316	374	354	346

Årsberetningens statistik vedr. klager mv. bygger på de 275 henvendelser, som er registreret på de enkelte centre og borgere.

¹ Omfatter det tidl. Rådgivning og Udbetaling. Indtil organisationsændringen i aug. 2015 blev henvendelserne registreret under Center for Kultur, Fritid og Borgerservice.

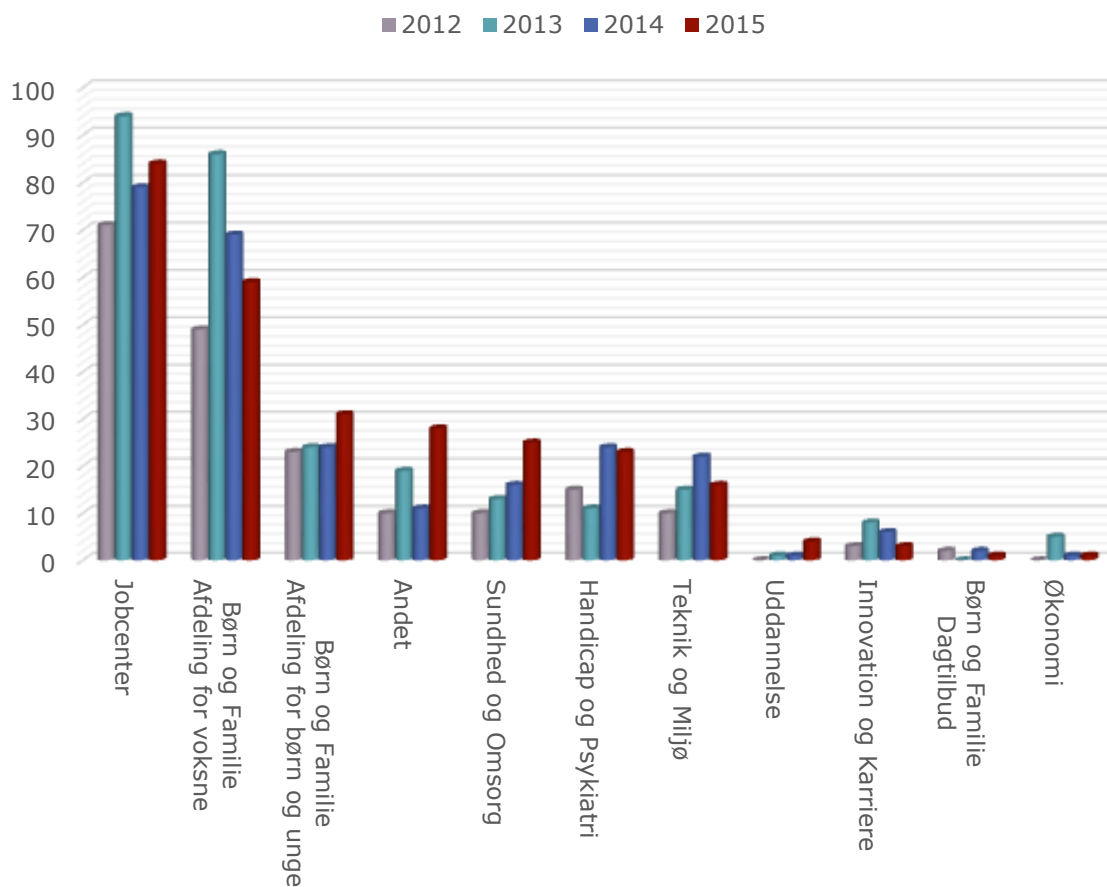
² Omfatter det tidl. Center for Børn, Unge og Familie

³ Omfatter det tidl. Center for Plan og Byg

⁴ Omfatter det tidl. Center for HR og Udvikling

⁵ Omfatter det tidl. Center for Skole og Fritid

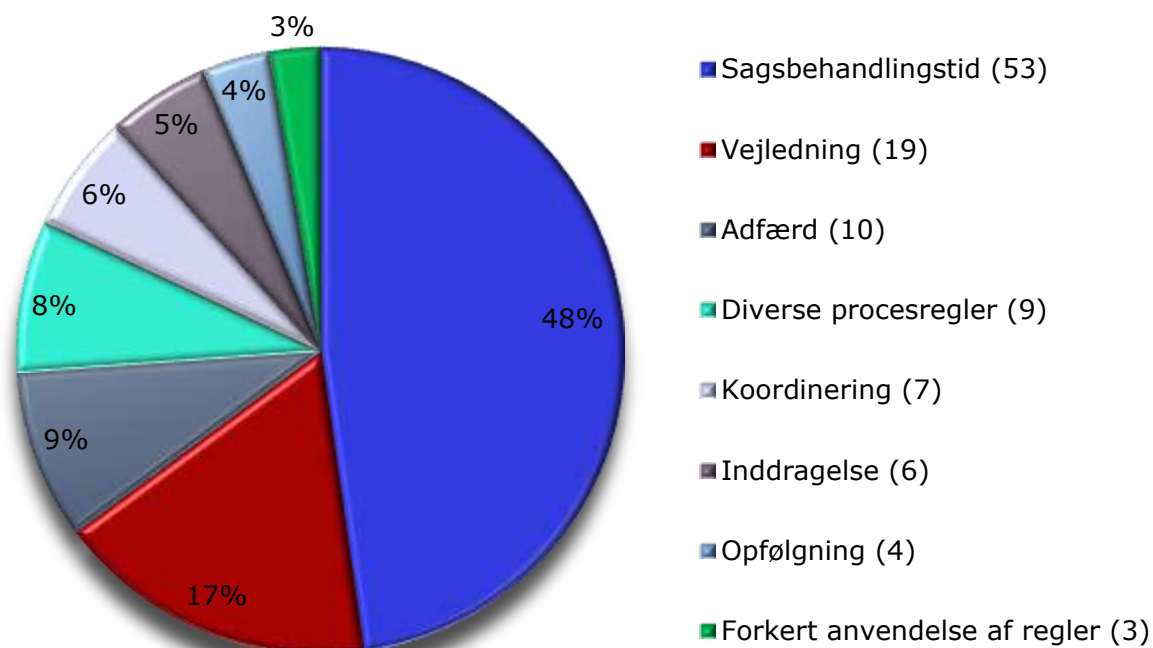
Udvikling i antallet af henvendelse fra 2012-2015



Klageforhold

Når en borger henvender sig for at klage over sagsbehandlingen, kan der være tale om flere forhold, som borgeren er utilfreds med. Det kan fx være, at borgeren er utilfreds med både sagsbehandlingstiden og med den vejledning, som borgeren har modtaget. Det vil blive registret som 2 klageforhold. I 2015 var der 111 klageforhold. Dette fremgår af nedenstående diagram.

Oversigt over fordeling af klageforhold (111 ialt)



* Diverse procesregler er en samlet betegnelse for de forhold, hvor der kun var været én eller to klager vedr. det enkelte forhold. Det kan fx være en klage over partshøring eller over manglende notat på sagen.

Udviklingen i antallet af klager over lang sagsbehandlingstid:

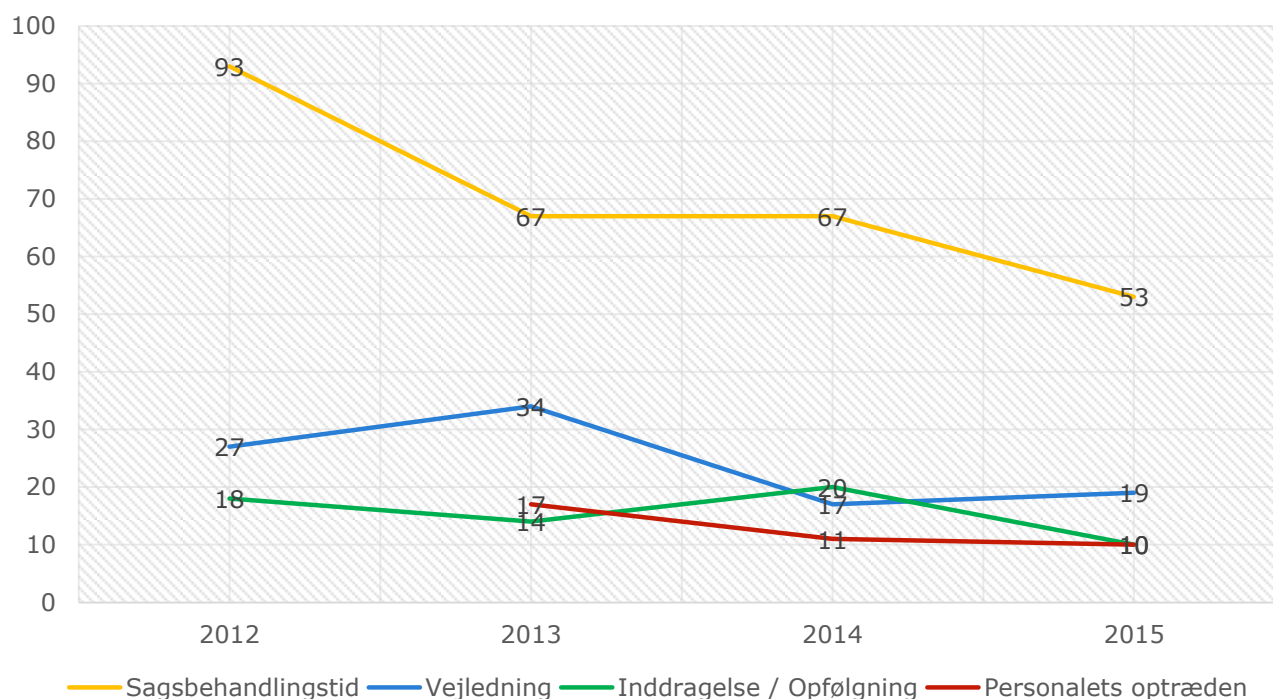
Med 48 % af alle klagerne udgør klager over lang sagsbehandlingstid den største del af de klager, som borgerne henvender sig med til borgerrådgiveren. Klager over lang sagsbehandlingstid omfatter både de tilfælde, hvor sagsbehandlingen i et sagsforløb betragtes som lang, og de tilfælde, hvor borgeren klager over, at forvaltningen ikke svarer på borgerens henvendelser.

Selvom klagerne over lang sagsbehandlingstid fortsat udgør den største del af klagerne, er der tale om et fald i antallet af klager set i forhold til de forudgående år. I 2012 var der 93 klager over sagsbehandlingstiden, i 2013 var der 67 klager, og i 2014 var der 67 klager. I 2015 var antallet af klager over sagsbehandlingstiden faldet til 53. Der er dermed tale om en positiv udvikling over årene og et markant fald fra 2012 til 2015 på 43 %.

Tabellen nedenfor omfatter det samlede antal klager over sagsbehandlingen, det vil sige både de klager over sagsbehandlingen, som er blevet videresendt til centrene og de klager, som borgerne ikke har ønsket videresendt.

	2012	2013	2014	2015
Klageforhold i alt	196	200	171	111
Klager over lang sagsbehandlingstid	93	67	67	53

Udvikling i antal af klager 2012 - 2015



4.3 Svarfrister

Slagelse Kommune har fastsat en generel svarfrist på 10 kalenderdage.

Den generelle svarfrist skal ikke forveksles med de *tidsfrister for sagsbehandlingen*, som de enkelte centre har fastsat for behandlingen af ansøgninger om forskellige former for hjælp.

Det fremgår af Slagelse Kommunes hjemmeside, at borgeren kan forvente svar på sit brev eller e-mail senest inden 10 kalenderdage. Der står også på hjemmesiden, at det ikke er sikkert, at borgeren får et endeligt svar eller en afgørelse inden de 10 dage, men at borgeren vil få en kvittering for, at kommunen har modtaget hans eller hendes henvendelse. Borgeren vil også få oplyst, hvornår han eller hun kan forvente et svar eller en afgørelse.

Svarfristen over for borgeren – uanset om klagen kommer via borgerrådgiveren eller ej – er dermed 10 kalenderdage.

Tabellen nedenfor omfatter de sager, som borgerrådgiveren videresendte til centrene på borgernes vegne. Det drejer sig om 39 sager. Svarfristen var overholdt i 32 sager, hvilket svarer til 82 procent.

	2012	2013	2014	2015
Sager videresendt til centrene til besvarelse	63	80	81	39 ⁶
Svarfrist overholdt	42 (67 %)	64 (80%)	67 (83 %)	32 (82%)

4.4 Antallet af afsluttede sager

Af det samlede antal henvendelser til borgerrådgiveren på 346 blev de 264 henvendelser afsluttet hos borgerrådgiveren efter, at der havde været afholdt møde og/eller været telefonisk eller skriftlig kontakt med borgeren.

De øvrige 82 henvendelser vedrørte klager over sagsbehandlingen i Slagelse Kommune. 39 sager blev videresendt til centrene til besvarelse. De øvrige 43 sager blev efterfølgende afsluttet hos borgerrådgiveren, når de havde været drøftet med centrene. De blev typisk afsluttet efter en uformel henvendelse til centret eller drøftet på opfølgingsmøder som forslag fra borgerne til forbedringer af sagsbehandlingen.

4.5 Resultatet af afsluttede sager – besvaret i forvaltningen

Dialogen mellem borger og forvaltning skal være udtømt, før borgerrådgiveren iværksætter en nærmere undersøgelse af en sag. Det betyder, at borgerrådgiveren sender borgerens klager til det rette center, som derefter skal besvare klagen direkte over for borgeren. Borgerrådgiveren sikrer, at borgeren modtager et svar, men kun hvor borgeren henvender sig efter svaret, kan borgerrådgiveren beslutte at iværksætte en nærmere undersøgelse af sagen.

De 39 sager, som blev oversendt til besvarelse i centrene, indeholdt 66 forhold, som borgerne ønskede at klage over. I 18 af forholdene fik borgerne helt eller delvist medhold, svarende til 27 procent af klagerne. For så vidt angår lang sagsbehandlingstid, som er det forhold, som flest borgere klagede over, var centrene enige eller delvist enige i borgernes klager i 28 procent af tilfældene.

Opgørelsen af antallet af klageforhold, hvor borgerne fik helt eller delvist medhold er behæftet med en vis usikkerhed. Det skyldes primært, at nogle centre ikke har forholdt sig konkret til de enkelte klageforhold. Svarene er så upræcise, at det ikke er muligt at fastslå, om centrene er enige eller uenige i borgernes klager. Disse svar er angivet som "uafklaret" i opgørelsen nedenfor og udgør samlet set 41 procent af svarene. Det kan i enkelte tilfælde være svært at svare præcist på borgernes klager, fx ved klager over personalets optræden, hvis medarbejderens oplevelse er en anden end borgerens. Generelt er der dog for mange klager, som centrene ikke forholder sig

⁶ Nedgangen i videresendte klager skyldes delvist den uformelle kontakt mellem borgerrådgiver og centre, som betyder, at der sendes færre skriftlige klager til centrene.

præcist til. Fx er et ofte anvendt udtryk "jeg vil beklage, at du har haft følelsen af (.)" ikke en stillingtagen til, om borgeren har ret eller ej. Se eksempler på besvarelser under afsnit 5.

I de klager, som er oversendt til centrene, er klager over lang sagsbehandlingstid, klager over mangelfuld vejledning og klager over manglende inddragelse i sagen de tre hyppigste klageforhold.

Klager sendt til centre:

Tabellen viser antallet af de 3 hyppigst forekommende klageforhold, som blev videresendt til centrene i 2015 og centrenes stillingtagen til klagerne.

De 3 hyppigst forekommende klageforhold	Antal	Medhold og delvist medhold	Fastholdt	Uafklaret
Lang sagsbehandlingstid (incl. manglende svar)	25	7 (28%)	9 (36%)	9 (36%)
Mangelfuld vejledning	7	2 (29%)	1 (14%)	4 (57%)
Manglende inddragelse	5	2 (40%)	0	3 (60%)

Tabellen viser fordelingen af de 66 klagepunkter, som blev oversendt til centrene og resultatet af centrenes svar:

Centre	Oversendt	Medhold og delvist medhold		Fastholdt		Uafklaret	
		Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Jobcenter	35	9	26%	12	34%	14	40%
Børn og Familie/Afd. for børn og unge	11	5	45%	2	18%	4	36%
Børn og Familie/ Afd. for voksne	8	0	0	6	75%	2	25%
Teknik og Miljø	5	0	0	1	20%	4	80%
Sundhed og Omsorg	4	2	50%	0	0	2	50%
Handicap og Psykiatri	3	2	67%	0	0	1	33%
I alt	66	18	27%	21	32%	27	41%

Som tidligere nævnt varierer centrenes størrelse og opgavekompetence meget, hvilket nødvendigvis må afspejles i antallet af klager vedrørende det enkelte center.

4.6 Undersøgelsessager og redegørelser

Borgerrådgiveren kan under visse omstændigheder iværksætte en nærmere undersøgelse af en sag, hvis borgeren ikke er tilfreds med det svar, som han eller hun har modtaget fra et center. I 2015 iværksatte eller afsluttede borgerrådgiveren 3 undersøgelsessager. 2 sager er afsluttet, 1 sag er under behandling. Desuden valgte borgerrådgiveren at anmode om redegørelser vedrørende 5 borgere. I alle tilfælde vurderede borgerrådgiveren, at der på baggrund af de oplysninger, som borgerrådgiveren var i besiddelse af, kunne være sket sagsbehandlingsfejl af en sådan karakter, at der ville blive givet kritik herfor.

Undersøgelsessager og redegørelser er fordelt på følgende måde:

- Jobcenter Slagelse:
1 undersøgelsessag (afsluttet), 1 redegørelse (afsluttet)
- Center for Handicap og Psykiatri:
1 undersøgelsessag (afsluttet), 1 redegørelse (afsluttet)
- Center for Børn og Familie:
1 undersøgelsessag (ikke afsluttet), 2 redegørelser (afsluttet)
- Center for Teknik og Miljø:
1 redegørelse (afsluttet)

I de to undersøgelsessager gav borgerrådgiveren kritik for lang sagsbehandlingstid i forhold til sagsforløb og aktindsigt samt kritik for uberettiget videregivelse af oplysninger. Redegørelsessagerne handlede om lang sagsbehandlingstid, mangelfuld vejledning, manglende klagevejledning og afgørelse med tilbagevirkende kraft. Fejlene blev i alle tilfælde beklaget og rettet i det omfang, det var muligt. Desuden blev der fulgt op på sagsbehandlingsfejlene for at undgå en gentagelse. Borgerrådgiveren valgte på baggrund af redegørelserne ikke at foretage sig yderligere i sagerne.

5 Eksempler på henvendelser

I dette afsnit gives eksempler på sager inden for områder, hvor borgerrådgiveren har fået mange henvendelser fra borgerne. Henvendelserne er beskrevet i forkortet og anonymiseret form.

Lang sagsbehandlingstid

Hjemvisning fra Ankestyrelsen

En borger henvendte sig i oktober 2015 til borgerrådgiveren, fordi borgeren var utilfreds med sagsbehandlingstiden. Den 25. september 2014 hjemviste Ankestyrelsen Slagelse Kommunes afgørelse til fornyet behandling i kommunen, og kommunen skulle træffe en ny afgørelse. Den 27. februar 2015 skrev centret til borgeren, at der ville blive truffet en ny afgørelse, hvis centret ikke havde modtaget nye oplysninger senest den 23. marts 2015. Siden da havde borgeren intet hørt fra kommunen.

Efter henvendelsen fra borgerrådgiveren svarede centret, at det var en fejl, at sagen ikke var blevet behandlet rettidigt og at man beklagede dette. Der blev lagt en tidsplan for sagsbehandlingen og det fremgik, at sagen ville blive prioriteret højt. Samtidig blev det oplyst, at centret fremover som udgangspunkt ville behandle hjemvisninger inden for 4 uger. Den 26. november 2015 blev der truffet en afgørelse i sagen.

Henvendelsen er også et eksempel på et tydeligt svar fra forvaltningen og en hurtig reaktion for at rette op på den fejl, som er begået og samtidig give udtryk for, hvordan fejlen fører til fremtidige forbedringer.

Manglende vejledning

Mundtlig afgørelse

En borger henvendte sig i november 2015, fordi han mente, at han var blevet tvunget ind i en administrationsordning, hvor kommunen betalte hans regninger. Han havde fået opfattelsen af, at

han kun ville blive bevilget en enkeltydelse med tilbagebetalingspligt, hvis han accepterede, at kommunen administrerede hans pension.

Borgeren oplyste, at han ikke var blevet vejledt om, at han ikke var tvunget til at acceptere en administrationsordning. Han oplyste også, at han ikke havde fået en begrundelse for afgørelsen.

Efter henvendelse fra borgerrådgiveren gennemgik centret sagen og kunne konstatere, at der ikke var truffet en skriftlig afgørelse. Centret ville sørge for at rette op på fejlen og træffe en ny, skriftlig afgørelse med klagevejledning, så borgeren fik en ny frist for at klage over afgørelsen.

Stop af ydelse med tilbagevirkende kraft

En borger henvendte sig i oktober 2015, fordi hun var utilfreds med, at hun i juli måned var overgået fra sygedagpenge til kontanthjælp uden varsel. Hun havde visse sprogvanskeligheder, og derfor havde hun haft sin datter med til samtaler i kommunen. Både hun og hendes datter var sikre på, at hun ikke havde fået vejledning om overgangen til en lavere ydelse.

Ved en gennemgang af sagen viste det sig, at borgeren i marts 2015 var bevilget et ressourceforløb, og at der i den forbindelse var truffet afgørelse om ophør af sygedagpenge og overgang til ressourceforløbsydelse. Afgørelsen var truffet med tilbagevirkende kraft, det vil sige, at ydelsen var stoppet før afgørelsestidspunktet, og der var ikke dokumentation for vejledning af borgeren om, hvad ressourceforløbsydelsen betød for hende. Pga. en fejl fortsatte centret dog med at udbetale sygedagpenge i endnu 3 måneder. Borgeren reagerede ikke, da hun ikke vidste, hvad overgangen til ressourceforløbsydelse betød for hende. Da hendes indtægt faldt til næsten halvdelen af det hidtidige uden varsel, havde hun svært ved at betale husleje mv.

Efter henvendelse fra borgerrådgiveren gennemgik centret igen sagen og rettede op på flere sagsbehandlingsfejl, herunder den ugyldige afgørelse med tilbagevirkende kraft. Borgeren fik udbetalt sygedagpenge, indtil centret havde truffet en ny, gyldig afgørelse, og borgeren fik mulighed for at klage over afgørelsen.

Centrets nye afgørelse må antages at være i overensstemmelse med Højesterets dom fra 10. september 2015 og den efterfølgende principafgørelse 75-15 fra Ankestyrelsen, hvorefter udbetalingen af sygedagpenge først kan standses, når der er truffet en gyldig afgørelse.

Kommunikation

Utydelig kommunikation

Borgerrådgiveren har set flere svar, hvor centrenes kommunikation med borgerne antager karakter af en beklagelse af borgerens følelser.

Som eksempel kan nævnes henvendelse fra en borger, som var utilfreds med, at hun ikke var blevet vejledt om sin ydelse i forbindelse med et ressourceforløb. Centret svarede, at " (..) vil gerne beklage, at du i forbindelse med dit forløb (..) har følt, at du ikke har fået korrekt vejledning".

Et andet eksempel angår en borger, som havde klaget over lang sagsbehandlingstid, og som havde været meget præcis i forhold til hvilke skriftlige henvendelser, som hun ikke havde fået svar på. Centret svarede, at " (..) skal beklage din oplevelse af, at sagen har trukket ud".

I begge eksempler tog centrene ikke stilling til, om borgeren havde fået en tilstrækkelig vejledning, eller om sagsbehandlingstiden havde været for lang. Borgeren kan dermed ikke siges at have fået svar på, om centret er enig eller ikke enig i borgerens klage.

Tydelig kommunikation

En borger henvendte sig i december 2015, fordi hun var utilfreds med sagsbehandlingstiden og opfølgningen i sagen. Centret indledte sit svar til borgeren med at skrive, at (jeg) beklager, at dit samarbejde med (..) ikke har levet op til dine forventninger (..). Herefter tog centret stilling til de konkrete klager, bla. skrev centret " (jeg) er ikke enig i din opfattelse". Herefter gennemgik centret tidsforløbet og begrundede, hvorfor man ikke var enig. I et andet eksempel i samme sag skrev centret "det er en fejl fra (centrets) side, som vil blive bragt i orden".

Centret anerkendte, at sagsbehandlingen ikke havde levet op til borgerens forventninger, samtidig med, at centret tog konkret stilling til borgerens klage og var tydelig i sin kommunikation.



6 Konklusioner, forslag og anbefalinger

Udgangspunktet for dette afsnit er de 3 hyppigste klageforhold i 2015, det vil sige klagerne over sagsbehandlingstiden, vejledningen og personalets optræden. Omfanget af de belyste problemstillinger vil variere fra center til center. Nogle centre har allerede mærket en god effekt af iværksatte initiativer, andre centre er på vej. Men forbedring af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen forudsætter løbende opfølgning for at fastholde den gode udvikling.

6.1 Lang sagsbehandlingstid og manglende svar

Klager over lang sagsbehandlingstid udgjorde den hyppigste klageårsag i 2015 med 53 klager svarende til 48 procent af samtlige klager. Klager over "lang sagsbehandlingstid" omfatter både de tilfælde, hvor sagsbehandlingen i et sagsforløb betragtes som lang, og de tilfælde, hvor borgeren klager over, at forvaltningen ikke svarer på borgerens henvendelser eller er meget lang tid om det. Klagerne omfatter også de situationer, hvor en borger klager over, at forvaltningen ikke har overholdt de lovmæssige frister. De lovmæssige frister kan fx være genvurderingsfristen på 4 uger og fristen på 4 måneder ved udarbejdelse af en børnefaglig undersøgelse.

Hvad siger reglerne?

Retssikkerhedslovens § 3 fastslår, at kommunalbestyrelsen skal behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp og i så fald hvilken. Bestemmelsen fastslår også, at kommunalbestyrelsen på de enkelte sagsområder skal fastsætte frister for, hvor lang tid der må gå fra modtagelsen af en ansøgning, til afgørelsen skal være truffet. Fristerne skal offentliggøres. Hvis fristen ikke kan overholdes i en konkret sag, skal ansøgeren skriftligt have besked om, hvornår ansøgeren kan forvente en afgørelse.

Udover enkelte lovområder er der ikke generelt fastsat regler om en myndigheds sagsbehandlingstid. Forholdet henhører under god forvaltningsskik.

Vurderingen af, hvornår en myndigheds sagsbehandlingstid har oversteget det acceptable, bygger på sagens karakter og kompleksitet, borgerens behov for at der træffes en hurtig afgørelse samt den sædvanlige sagsbehandlingstid på området. Det har også betydning, om der løbende er sket ekspeditioner i sagen, eller om sagen har ligget uberørt i længere perioder.

Når det på områder, hvor der ikke er fastsat frister, vurderes, om sagsbehandlingstiden har oversteget det acceptable, er det dermed en vurdering af flere forhold. I de tilfælde hvor sagsbehandlingstiden vurderes at ligge udover det acceptable, er der pligt til at give borgeren besked og normalt oplyse, hvornår en afgørelse kan foreligge.

Slagelse Kommune har på en række områder fastsat frister for sagsbehandlingstiden. Disse frister skal overholdes, ligesom kommunens servicemål om, at borgernes henvendelser skal besvares inden for 10 kalenderdage, også skal overholdes.

Konklusion

Igen i 2015 har klager over sagsbehandlingstiden udgjort størstedelen af det samlede antal klager over sagsbehandlingen. Med 53 klager over sagsbehandlingstiden er der dog tale om et markant fald fra 2012, hvor 93 klagede over sagsbehandlingstiden. I 2013 og i 2014 var antallet af klager over sagsbehandlingstiden i begge år på 67.

Der er således sket en markant og positiv udvikling i antallet af klager over sagsbehandlingstiden. Udviklingen viser, at færre borgere har været utilfredse med sagsbehandlingstiden.



Udviklingen tyder på, at effekten af centrenes indsatser nu mærkes.

Sagsbehandlingstiden er imidlertid stadigvæk en udfordring for Slagelse Kommune som for mange andre offentlige myndigheder. En uventet stigning i antallet af sager, strukturændringer og meget andet kan bidrage til, at sagsbehandlingstiden generelt bliver meget lang. Det ændrer imidlertid ikke på, at kommunen er forpligtet til at indrette sagsbehandlingen, så sagerne generelt kan behandles inden for rimelig tid.

Borgernes klager skyldes i en del tilfælde, at centrene ikke har været tydelige i kommunikationen om den forventede sagsbehandlingstid. Derfor kan borgerne have helt andre forventninger til sagsbehandlingstiden – forventninger, som ikke er realistiske. Det skaber utilfredshed. Desuden er der fortsat tilfælde, hvor borgeren ikke bliver orienteret om forsinkelse i sagsbehandlingen, ligesom borgerrådgiveren fortsat får henvendelser om, at sagsbehandleren ikke ringer tilbage til borgeren, selvom borgeren har lagt en besked eller sendt en mail med en anmodning om kontakt.

Der kan være en række saglige grunde til, at en enkelt sag trækker længere ud end oprindeligt forventet, ligesom sagsbehandleren ikke altid kan ringe tilbage til en borger med det samme. En tilbagemelding til borgerne om, hvornår de kan forvente en afgørelse eller en kontakt fra sagsbehandleren, vil betyde færre klager. Mange borgere klager nemlig, fordi de ikke er blevet orienteret om, hvad der sker i deres sag og om en eventuel forsinkelse. Der er altså tale om, at kommunikationen med borgerne ikke fungerer optimalt.

Sagsbehandlingstiden i hjemviste sager har også givet anledning til henvendelser. En hjemvisning betyder, at klageinstansen pga. mangler ved afgørelsen har sendt sagen tilbage til kommunen til fornyet behandling. Kommunen skal sagsbehandle igen og træffe en ny afgørelse. Borgerne er meget usikre på, hvornår de kan forvente, at kommunen træffer en afgørelse, og de har ikke fået

nogen oplysning fra sagsbehandleren om forventet sagsbehandlingstid. Oftest er der tale om en sag, som i forvejen har været lang tid undervejs pga. sagsbehandlingstid i klageinstansen.

Når sagsbehandlingstiden forlænges, kan det skabe stor usikkerhed og frustration hos borgerne. For nogle borgere kan det have store økonomiske konsekvenser, at der ikke bliver truffet en afgørelse. Når der ikke bliver truffet en afgørelse, er borgeren også afskåret fra at få sagen prøvet ved en klageinstans.

Det kan være dyrt ikke at sørge for at give besked til borgerne om forsinkelser. Det er både ressourcekrævende for borgerne og for kommunen. Mange borgere vil reagere ved at henvende sig til forvaltningen igen. Det betyder, at andre medarbejdere må bruge deres tid på at svare på spørgsmål eller at undersøge sagen nærmere. Nogle borgere vælger at klage over sagsbehandlingen til en leder, og også i den forbindelse skal der bruges ressourcer på at svare borgeren. Borgerens egen sagsbehandler har måske sparet en smule tid ved ikke at svare borgeren, men andre ansatte har brugt ekstra tid på at hjælpe den samme borger. Kommunen som helhed har derfor ikke sparet tid – og borgeren har måske en negativ oplevelse af kommunen

Anbefaling

Det anbefales, at forvaltningen fastholder sit fokus på at sikre overholdelse af de svarfrister, som er fastsat af Slagelse Kommune, samt at sikre overholdelse af de lovmæssige sagsbehandlingsfrister og principperne om god forvaltningsskik. Det indbefatter også at orientere om status i sagsbehandlingen i sager, som strækker sig ud over den forventede tid.

Jeg vil i den sammenhæng foreslå, at forvaltningen løbende forholder sig til de iværksatte initiativer om bl.a. kommunikation og ændrede opfølgingsprocedurer, så man hurtigt kan sætte nye initiativer i gang, hvis det skønnes nødvendigt.

Jeg vil også foreslå, at centrene etablerer procedurer for at sikre, at telefoniske beskeder bliver noteret og videregivet til borgerens sagsbehandler, og at centrene sikrer dokumentation for dette.

I 2014 foreslog jeg, at forvaltningen prioriterede at træffe afgørelse i sager hjemvist fra en klageinstans, fordi en hjemvisning skyldes fejl i kommunens sagsbehandling. Jeg har fra jobcentret og fra Center for Handicap og Psykiatri fået tilbagemelding om, at man har fastsat et udgangspunkt for sagsbehandlingstiden på maksimalt 4 uger i hjemviste sager. Det er et initiativ, som jeg vil foreslå andre centre at overveje.

6.2 Vejledningspligt

Borgernes klager over mangelfuld vejledning udgjorde den næsthøypigste klageårsag i 2015 med 19 klager svarende til 17 procent af klagerne.

Til sammenligning kan det nævnes, at antallet af klager over mangelfuld vejledning var 27 i 2012, 34 i 2013 og 17 i 2014.

Ved siden af centrenes vejledning til borgerne kan borgerne henvende sig til borgerrådgiveren for at få vejledning om regler. I 2015 handlede 27 procent af henvendelserne til borgerrådgiveren sig om vejledning.

Hvad siger reglerne?

Forvaltningslovens § 7 fastsætter en almindelig pligt for alle forvaltningsmyndigheder til at vejlede borgerne inden for myndighedens sagsområde. Der er dermed tale om en lovbestemt forpligtelse.

Retssikkerhedslovens § 5 skærper vejledningspligten inden for den sociale lovgivning, idet kommunen skal give vejledning i forhold til alle de muligheder, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning. Og kommunen skal også være opmærksom på, om der kan søges hjælp hos en anden myndighed eller efter en anden lov. Med andre ord skal sagsbehandleren se bredt på den enkelte sag og på borgerens behov. Det gælder, uanset om borgeren har søgt den konkrete støtte.

Vejledningen skal sikre, at borgerne har mulighed for at forstå deres rettigheder og pligter, og det er ofte helt afgørende for borgernes retssikkerhed, at korrekt vejledning finder sted. Det kan også have store økonomiske konsekvenser for borgerne, at de ikke har fået den korrekte vejledning. Inden for det sociale område er vejledningspligten en del af myndighedernes pligt til at foretage en helhedsvurdering af borgerens situation.

Manglende eller forkert vejledning kan betyde, at der skal træffes en ny afgørelse, der retter op på fejlen, således at en borger skal stilles, som om der fra begyndelsen var givet korrekt vejledning.

Konklusion

Antallet af klager over den vejledning, som borgeren har fået, har ikke ændret sig nævneværdigt fra 2014 til 2015. Den positive udvikling fra 2013 er dermed ikke fortsat. Det betyder ikke, at forvaltningens fokus på vejledningspligten ikke har haft effekt, men det indikerer, at de iværksatte initiativer ikke er tilstrækkelige til at fortsætte udviklingen.

Samtidig er andelen af henvendelser til borgerrådgiveren fra borgerne med ønske om vejledning på samme niveau som i 2014. Det må ses som et udtryk for, at borgerne har behov for vejledning.

Borgernes henvendelser giver et indtryk af, at nogle medarbejdere vejleder om reglerne inden for deres eget sagsområde, men at de ikke er opmærksomme på eller måske ikke har kendskab til reglerne på andre områder. I de tilfælde lever medarbejderen ikke op til vejledningspligten, som foreskriver, at man skal kunne vejlede også uden for sit eget sagsområde. Borgeren risikerer, at han eller hun ikke får det brede blik på sin situation og dermed ikke får den hjælp, som i virkeligheden ville hjælpe borgeren bedst. Borgerrådgiveren har desuden kunnet konstatere i flere sager, at forvaltningen ikke har kunnet dokumentere den vejledning, som forvaltningen mener at have givet til borgeren.

Hvis borgeren ikke har fået eller ikke helt har forstået vejledningen, og senere på anden vis får kendskab til andre muligheder for at få hjælp, kan det føre til, at borgeren mister tilliden til, at kommunen vil hjælpe og måske mister tilliden til, at kommunen i øvrigt har tilstrækkelig viden og indsigt til at løse sagen.

I mange tilfælde er en medarbejders vejledning den første kontakt, som borgeren har med kommunen. Hvis vejledningen er tilstrækkelig, har det også efterfølgende betydning for borgerens tilfredshed med kommunens sagsbehandling og er med til at sikre, at borgerne oplever kommunens ansatte som professionelle og kompetente. En fyldestgørende vejledning forudsætter et højt fagligt niveau hos kommunens ansatte og en målrettet indsats fra centrenes ledelser for at sikre og opdatere de ansattes kompetencer.

Anbefaling

Det anbefales, at forvaltningen øger sit fokus på at sikre overholdelse af vejledningsforpligtelsen.

Som i 2014 vil jeg foreslå, at centrene sikrer, at de ansatte har den fornødne viden om omfanget af deres vejledningsforpligtelse, og at de nødvendige vejledningskompetencer er til stede. Jeg vil også foreslå, at centrene sikrer dokumentation af den givne vejledning. Dokumentationen kunne være i form af en tjekliste/et skema, som sikrer, at borgeren modtager relevant vejledning, og som samtidig dokumenterer omfanget og indholdet af vejledningen.

Jeg vil videre foreslå, at centrene øger deres bestræbelser på at sikre den fornødne koordinering mellem centre, hvis en borger kan have brug for hjælp fra flere centre. Det kunne være at fastlægge en procedure med udgangspunktet, at den første sagsbehandler, som borgeren kommer i kontakt med, først slipper borgeren, når en anden sagsbehandler tager over.

6.3 Personalets optræden

Borgernes klager over personalets optræden/adfærd udgjorde den tredje hyppigste klageårsag i 2015 med 10 klager svarende til 9 procent af klagerne. Der er tale om et fald i antallet af klager siden 2013.

Klager over personalets adfærd er på baggrund af et ønske på byrådsmødet den 29. april 2013 blevet registreret systematisk siden maj 2013. I de resterende 8 måneder af 2013 registrerede borgerrådgiveren 17 klager, og i 2014 var der 11 klager over personalets optræden.

Det følger af borgerrådgiverens vedtægt, at borgerrådgiveren ikke kan behandle klager over kommunens personaleforhold. Borgerrådgiveren videreformidler derfor alene klagerne til forvaltningen.

Hvad siger reglerne?

Registreringen af henvendelser om personalets optræden sker inden for rammerne af god forvaltningsskik. Principperne for god forvaltningsskik er almindeligt anerkendte regler, der virker som rettesnor for sagsbehandlingen og for den borgerbetjening, som de ansatte skal yde i kommunen. God forvaltningsskik indeholder anvisninger om adfærden over for borgerne. Adfærden skal være høflig og hensynsfuld. Det gælder også tonen og stilen i de breve, som en myndighed skriver til borgerne.

Det er god forvaltningsskik, at man ikke blot taler og skriver høfligt og korrekt til borgerne, men at det også skal være i et enkelt og forståeligt sprog, så vidt muligt tilpasset modtagerens forudsætninger.

Man kan sige, at den gode forvaltningsskik i den forbindelse er den almindelige opfattelse af, hvad der er anstændigt, høfligt og rimeligt i mellem menneskelig adfærd.

Konklusion

Mange borgere har henvendt sig til borgerrådgiveren og kommenteret den måde, som de er blevet mødt på i deres kontakt med kommunen. Det har blandt andet været borgere, som har ønsket at klage over lang sagsbehandlingstid, og som har bemærket, at de fandt den manglende tilbagemelding respektløs. Det er dog kun en mindre del af borgerne, som har ønsket at borgerrådgiveren sendte en skriftlig klage til centret over personalets optræden.

Nogle borgere har oplyst, at de har følt, at sagsbehandleren var nedladende over for dem, og andre har oplyst, at de har følt sig mødt med mistro. Utilfredshed med en ansats optræden kan skyldes, at der er sket en misforståelse i kommunikationen mellem borgeren og den ansatte. Eller det kan skyldes, at borgere i en kriselignende situation stiller større krav til den ansattes kommunikationsevne. Der kan også være tale om, at en afdeling eller et center ikke har haft

tilstrækkeligt fokus på kravene til at udvise høflig og hensynsfuld adfærd, som følger af principperne om god forvaltningsskik.

Anbefaling

Det anbefales, at forvaltningen fortsætter sit fokus på kommunikationen med borgerne. Det gælder både den mundtlige og den skriftlige kommunikation.

Jeg vil i den sammenhæng foreslå, at centrene har fokus på, at de ansatte har de nødvendige redskaber til at kommunikere respektfuldt også med borgere, som på grund af en vanskelig situation kan udfordre den almindelige kommunikationsform.

6.4 Opmærksomhedspunkter

Dette afsnit belyser de generelle problemstillinger, som borgerrådgiveren har fundet anledning til at trække frem på baggrund af den løbende dialog med borgerne og statistikken for 2015.

Udvikling på tværs af organisationen

Centrene har de seneste år iværksat forskellige tiltag med vægt på kommunikation, opfølgingsprocedurer og faglig kompetenceudvikling, og det ser ud til, at borgerne er begyndt at mærke effekten af indsatserne.

En organisation er dog hele tiden under forandring, og ledere skal derfor forholde sig til de forandringer, der sker både inden for og uden for kommunen. Det kan være større forandringer – lovgivningsmæssige reformer m.v. – der har stor indflydelse på organiseringen og driften. Det er vigtigt at holde sig for øje, at borgerrådgiverens betragtninger sker fra et borgerperspektiv, og at der er mange forskellige forhold, der skal tages hensyn til i ledelsen af et center. Ud fra borgerperspektivet er initiativer inden for kommunikation, kultur og kompetence centrale i arbejdet med at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. Det er også vigtigt at være opmærksom på, at de iværksatte initiativer skal implementeres ordentligt, og at der i nogle tilfælde skal være den nødvendige tålmodighed til at lade initiativerne virke.

Kommunens centre er organiseret forskelligt. Det kan skyldes forskellige lovgivningsmæssige opgaver, ligesom det kan skyldes et centers interne kultur. Nogle centre har et meget resultatorienteret fokus, mens andre er mere procesorienterede. For nogle centre er det primært arbejdet med kommunikation og kultur, der kan have betydning for antallet af klager; for andre centre er det opfølgingsprocedurer og kompetenceudvikling, der kan arbejdes med. Forskelligheden indeholder også et stort læringspotentiale på tværs af centrene. De initiativer, der er lykkedes i ét center, kan inspirere et andet center til at iværksætte tilsvarende initiativer med de nødvendige lokale tilpasninger. Det findes meget opfindsomhed, som ikke bliver opdaget, medmindre centrene er bevidste om og benytter sig af erfaringsudvekslingen på tværs af organisationen.



**Der findes meget opfindsomhed,
som bare venter på at blive
opdaget**

Tydelig kommunikation ved besvarelse af klager

I afsnit 5 er centrenes besvarelse af borgernes klager beskrevet. Det er borgerrådgiverens opfattelse, at nogle centre fortsat er meget tilbageholdende med at erklære sig enige med borgeren i, at der er sket en fejl. Generelt drejer det sig om, at det i 41 procent af svarene ikke tydeligt fremgår, om centret er enig eller ikke enig i borgerens klage. Det er borgerrådgiverens opfattelse, at det er bedst overensstemmende med god forvaltningsskik, at forvaltningen viser borgeren respekt og tager stilling til, om der er sket en fejl. Hvis der er sket en fejl, må forvaltningen tydeligt og åbent erkende fejlen. Hvis forvaltningen mener, at der ikke er sket en fejl, er det også vigtigt at være tydelig omkring det.

Det kræver overblik at konstatere, om der er begået fejl i en måske kompleks sag, og det kræver mod at indrømme, at der er begået fejl. Men det viser samtidig åbenhed og respekt for en borger, at man svarer tydeligt på borgerens henvendelse.

Aktindsigt

I løbet af året har borgerrådgiveren set, at enkelte centre fortsat har problemer med korrekt besvarelse af anmodninger om aktindsigt. Der har eksempelvis været, at en borgers anmodning er besvaret efter offentligheden, når den skulle have været besvaret efter forvaltningsloven, og at der er blevet udleveret personfølsomme oplysninger, som ikke vedrørte den borger, der anmodede om aktindsigt. Der er også flere eksempler på, at anmodninger om aktindsigt ikke behandles inden for de tidsfrister, som forvaltningsloven opstiller. Det kan være fordi, en ansøgning om aktindsigt fra flere centre bliver behandlet uden den fornødne koordinering. Der er også eksempler på, at de udleverede sagsakter ikke indeholder notater om telefonsamtaler eller mailkorrespondance, selvom der er tale om sagsforløb over flere år – og selvom man kan se i journalen, at sagsbehandleren har haft telefonisk kontakt med borgeren, og at borgeren har indsendt oplysninger pr. mail.

Notatpligt og journaliseringspligt

Som nævnt ovenfor har borgerrådgiveren kunnet konstatere, at der i visse sager er ganske få telefonnotater, selvom det fremgår af sagen, at sagsbehandler og borger har været i telefonisk kontakt. Der har også været flere eksempler på manglende journalisering af fx mails fra borgere.

En myndigheds pligt til at gøre notat i en sag følger af offentlighedslovens § 13, og journaliseringspligten følger af offentlighedslovens § 15.

Der er tre hensyn bag bestemmelserne om notatpligt, der alle har betydning for borgernes retssikkerhed. Det første hensyn er af ordensmæssig karakter og handler om, at kommunen har overblik over en sag og kan dokumentere alle oplysninger og ekspeditioner. Det betyder også, at fx en ny sagsbehandler kan overtage sagen uden at skulle starte forfra. Det andet hensyn er borgerens ret til aktindsigt og partshøring. Borgeren kan ikke håndhæve sin ret til at se alle oplysninger, hvis de ikke er noteret på sagen. Hvis oplysninger ikke fremgår af sagen, har borgeren ikke mulighed for at få indblik i, hvordan kommunen ser sagen. Det tredje hensyn handler om andre myndigheders, fx en klageinstans, adgang til at føre kontrol med, at sagen er behandlet korrekt.

Notatpligten understøttes af journaliseringspligten, hvorefter dokumenter skal journaliseres, når de har betydning for sagen eller sagsbehandlingen i øvrigt. Også her har det betydning, at en korrekt journalisering hjælper til at bevare overblikket over sagen, ligesom en korrekt journalisering giver en større sikkerhed for, at sagerne behandles korrekt, og at dokumenter ikke forsvinder.

Overholdelse af notatpligten og journaliseringspligten er med til at sikre åbenhed og gennemsigtighed i sagsbehandlingen, hvilket er en forudsætning for, at borgeren kan have tillid til kommunen.

Hurtig reaktion på borgernes henvendelser

Når borgere henvender sig til borgerrådgiveren med en undren eller utilfredshed over sagsbehandlingen, vælger borgerrådgiveren som tidligere nævnt i mange tilfælde at kontakte centrene telefonisk eller pr. mail. Centrene skal generelt have ros for den hurtige reaktion på henvendelserne. Borgerne bliver meget hurtigt kontaktet, og centrene foretager generelt en meget professionel gennemgang af sagsforløbene, hvis det er relevant. Hvis der konstateres fejl, genoprettes de i vidt omfang.

6.5 Opfølgning på tidligere anbefalinger

Overholdelse af sagsbehandlings- og svarfrister

Siden 2012 har borgerrådgiveren anbefalet forvaltningen at have fokus på dette område, ligesom borgerrådgiveren er kommet med anbefalinger til indsatsen.

Borgerrådgiveren kan nu konstatere en markant nedgang i andelen af klager over lang sagsbehandlingstid fra 93 i 2012 til 67 i både 2013 og 2014 til 53 i 2015. En nedgang på 43 procent over 3 år. Centrene har iværksat flere initiativer de seneste år, og disse initiativer ser nu ud til at have haft effekt. Se eksempler på disse initiativer under afsnit 8. Se borgerrådgiverens konklusion og anbefaling under afsnit 6.1.

Overholdelse af vejledningspligten

Antallet af klager over vejledningen var i 2012 på 27 og i 2013 på 34. I 2014 faldt antallet til 17, og i 2015 er antallet på 19. Samtidig ligger andelen af borgere, der henvendte sig til borgerrådsgiveren med et ønske om vejledning, på 27 procent af det samlede antal henvendelser til borgerrådsgiveren. Over et flerårigt perspektiv er der tale om en positiv udvikling med en nedgang i klagerne på 30 procent. Der er dog fortsat mange borgere, der oplever et behov for at få vejledning; det kan være om hvilke muligheder, der er for at få hjælp; det kan være om konkrete lovbestemmelser eller det kan være vejledning om klageinstanser. Der er derfor fortsat grund til at fastholde fokus på at sikre, at vejledningspligten overholdes. Se borgerrådsgiverens konklusion og anbefaling under afsnit 6.2.

Manglende opfølgning/inddragelse

Antallet af klager har vekslet fra 18 i 2012 til 14 i 2013 og til 20 i 2014. For bedre at kunne afdække årsagen til borgernes utilfredshed valgte borgerrådsgiveren i 2015 at opdele klagerne i to grupper; henholdsvis opfølgning og inddragelse. Der er fortsat klager over begge forhold, men med 4 klager over opfølgning og 6 klager over inddragelse ser det ud til, at de iværksatte initiativer har haft effekt. Borgerrådsgiveren har derfor valgt ikke at komme med yderligere anbefalinger end de anførte i 2014.

Personalets optræden

Antallet af klager over personalets optræden/adfærd har været faldende siden 2013, hvor der var 17 klager, til 11 klager i 2014 og nu 10 klager i 2015. Der er således tale om en positiv udvikling med et fald på 41 procent. Fordi det også er et område, som er meget væsentlig for borgernes opfattelse af kommunen som helhed, fastholder borgerrådsgiveren sin anbefaling af, at forvaltningen fortsat har fokus på og arbejder med at forbedre såvel den mundtlige som den skriftlige kommunikation med borgerne.

Jeg foreslår, at der er en løbende dialog mellem ledelse og medarbejdere om borgerkontakten, herunder en opfølgning på situationer, hvor dialogen er gået galt. Desuden kan der være lejlighed til en generel drøftelse på personalemøder af tilbagemeldinger fra borgerrådsgiveren.

6.6 Samlet konklusion

Ud fra en samlet vurdering af borgernes klager og dialogen med borgerne er det borgerrådsgiverens konklusion, at der samlet set er tale om en positiv udvikling med et markant fald i det samlede antal klager på 35 procent fra 2014 til 2015.

Det er borgerrådsgiverens opfattelse, at forvaltningens arbejde med at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen har haft effekt. Færre borgere har klaget over sagsbehandlingen, og særligt klagerne over lang sagsbehandlingstid er faldet.

Der er generelt i forvaltningen iværksat forskellige tiltag med vægt på kommunikation, opfølgningsprocedurer og faglig kompetenceudvikling. Det ser ud til, at borgerne er begyndt at mærke effekten af indsatserne.

På enkelte områder ser den positive udvikling ud til at være stagneret, her tænkes særligt på antallet af klager over vejledningen.

Klagerne over sagsbehandlingstiden viser, at der fortsat er problemer med at leve op til principperne om god forvaltningsskik. Klager over manglende svar på henvendelser inden for svarfristen på 10 dage viser, at kommunens servicemål heller ikke overholdes i alle tilfælde. Endeligt viser klager over overskridelse af fristen for at give aktindsigt, overskridelse af fristen for afslutning af børnefaglige undersøgelser samt videregivelse af personfølsomme oplysninger, at forvaltningen ikke altid har levet op til lovgivningens krav i årets løb.

Fælles for mange af borgernes henvendelser og klager er fortsat, at kommunikationen mellem forvaltningen og borgerne ikke har fungeret optimalt.

Det er dog også værd at bemærke, at centrene generelt reagerer hurtigt, hvis en borger via borgerrådgiveren har undret sig over et sagsforløb eller udtrykt utilfredshed med sagsbehandlingen. Borgerne bliver hurtigt kontaktet, og centrene foretager generelt en meget professionel gennemgang af sagsforløbene, hvis det er relevant. Hvis der konstateres fejl, genoprettes de i vidt omfang.

7 Det løbende samarbejde mellem borgerrådgiver og forvaltning

Borgerrådgiveren har siden borgerrådgiverfunktionens start i 2012 løbende holdt opfølgingsmøder med centrene på baggrund af borgernes henvendelser. Borgernes henvendelser har også i 2015 givet anledning til at tage forhold op, som har været drøftet tidligere. Det kan give god mening, fordi det giver anledning til refleksion over effekten af hidtidige initiativer. Og selvom antallet af klager falder inden for et givent område i ét center, kan det godt give udfordringer for et andet center.

I 2015 blev der på møderne blandt andet drøftet følgende:

- Hvordan der sikres en korrekt behandling af anmodning om aktindsigt
- Omfanget af vejledningspligten på det sociale område
- Hvordan borgerne opfatter personalets kommunikationsform
- Hvorfor et tydeligt svar på borgernes klager er vigtigt
- Vigtigheden af forventningsafstemning omkring sagsbehandlingstid

Borgerrådgiveren har bedt centrenes ledelser om at orientere borgerrådgiveren om, hvilke initiativer til forbedring af sagsbehandlingen, som centrene har sat i gang. Et typisk initiativ er ledelsens formidling af borgernes og borgerrådgiverens forbedringsforslag til medarbejderne ved personale- og fagmøder. Derudover iværksættes mange konkrete initiativer i de enkelte centre. Se eksempler på initiativer i afsnit 8.

Centrene inddrager også i større grad borgerrådgiveren, når der skal iværksættes initiativer til forbedring af sagsbehandlingen. Det kan være i form af en drøftelse af et konkret initiativ eller ved at invitere borgerrådgiveren til at orientere en personalegruppe om god forvaltningsskik. Også

sagsbehandlere kontakter borgerrådgiveren, hvis de er i tvivl om forvaltningsretlige problemstillinger.

Borgerrådgiveren har deltaget i processen omkring [Den Serviceorienterede Myndighed](#) i en tværgående gruppe, hvor blandt andet borgernes rettigheder og behov samt myndighedsarbejde og servicebegrebet er blevet drøftet.

Generelt set er det borgerrådgiverens opfattelse, at centrene er blevet mere systematiske i arbejdet med at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen set ud fra et borgerperspektiv, og at der løbende iværksættes forbedringsinitiativer. Ud fra dialogen med borgerne og centrene er det også borgerrådgiverens opfattelse, at den uformelle dialog mellem borgerrådgiveren og centrene og den hurtige reaktion på borgernes henvendelser har været med til at skabe værdi både for borgerne og for den faglige udvikling i centrene.

8 Drøftelser med ledelser, direktion og udvalgsformænd

Møder med centerledelser

Det foreløbige udkast til årsberetning blev udsendt til centerledelser medio februar, og der er aftalt møder mellem borgerrådgiveren og lederne i løbet af februar og marts 2016. Der har været og vil i kommende møder være et særligt fokus på de initiativer, som er iværksat inden for kommunikation, opfølgingsprocedurer og kompetenceudvikling, og på effekten heraf.

Centrene har orienteret om de initiativer, der var iværksat eller planlagt i løbet af året.

For [jobcentret](#) drejer det sig bl.a. om

[Ny fælles klage, anke og aktindsigtsenhed](#): Tanken bag enheden er at sikre en ensartethed og kvalitet i sagsbehandlingen samt et større ledelsesmæssigt fokus i forhold til at følge op på borgernes oplevelser og sagsbehandlingen i centret.

[Jobplanner](#): Lovbestemt redskab hvorigennem borgerne selv kan booke og ombooke møder på Jobcentret.

[Projekt om styrket tværgående samarbejde](#): Projekt, hvor man styrker sagsbehandlingen på tværs af hele kommunen i forhold til udvalgte svage borgergrupper.

[Kompetenceudviklingsprojekt i Jobcentret](#): Kompetenceudviklingsstrategien fokuserer både på faglige redskaber og på de kulturelle forandringer, som er nødvendige.

[Åbent hus](#): Der afholdes to åbne borgermøder om året i samarbejde med Arbejdsskadeforeningen og Flex Team Slagelse.

[Samarbejds møder med de faglige organisationer](#): Der holdes månedlige samarbejds møder med de faglige organisationer og interesseorganisationer for at lette samarbejdet omkring sagsbehandlingen, drøfte kommende lovgivning og/ eller problematikker som organisationerne eller centret oplever.

Projekt Empowerment via gode tilbud: Hvor der arbejdes med, at borgeren i højere grad skal have indflydelse på indsatsen og derigennem tager ejerskab til sin vej mod job eller uddannelse.

BDO projekt: Med henblik på at sikre bedre rammer for sagsbehandlingen og på denne måde også forbedre kvaliteten af sagsarbejdet i forhold til borgerne. Projektet har kørt det meste af 2015, og er ved at blive afsluttet.

Fastsat sagsbehandlingstid for sager hjemvist af klageinstans: sagsbehandlingstiden er som udgangspunkt 4 uger.

For Center for Børn og Familie drejer det sig bl.a. om:

Skriftlig kommunikation: For at forbedre den skriftlige kommunikation til borgerne har centret inddraget fagfolk uden for kommunen i vurderingen af kommunikationen.

Drøftelse på fagmøder: af de situationer, hvor sagsbehandlere har været udfordret af kommunikationen med borgerne.

Nye medarbejdere tilknyttes en erfaren kollega: formålet er at den nye medarbejder kan trække på erfaringer fra den erfarne kollega, hvilket bl.a. har et læringsperspektiv i forhold til vejledningspligten.

Opsamling af klager fra borgerrådgiver og borgmester: bruges som læring via konkrete eksempler, drøftes på fag- og gruppemøder.

Systematisk arbejde med kommunikation og værdier: ledelsesmæssig og kollegial sparring i forhold til kommunikationen med borgerne og med bevidstheden om, at den enkelte sagsbehandler er med til at tegne et billede af kommunen som helhed.

Aktionslæringsforløb: et generelt undervisningsforløb, som omfatter kommunikation, værdier og god forvaltningskik. Iværksættes i foråret 2016.

For Center for Handicap og Psykiatri drejer det sig bl.a. om

Fastsat sagsbehandlingstid for sager hjemvist af klageinstans: sagsbehandlingstiden er som udgangspunkt 4 uger.

Systematisk arbejde med den interne kultur og kommunikationen med borgerne: ledelsesmæssigt fokus på den måde, medarbejderne taler om og med borgerne. Løbende sparring og bevidsthed om betydningen af, at borgerne bliver mødt med respekt.

Indretning af særligt mødelokale til brug for møde med borgerne: initiativ for at skabe gode rammer om det fysiske møde.

Ansættelse af en jurist til at varetage bl.a. klagesager: henvendelserne skal også ses som afsæt til forbedring af sagsbehandlingen.

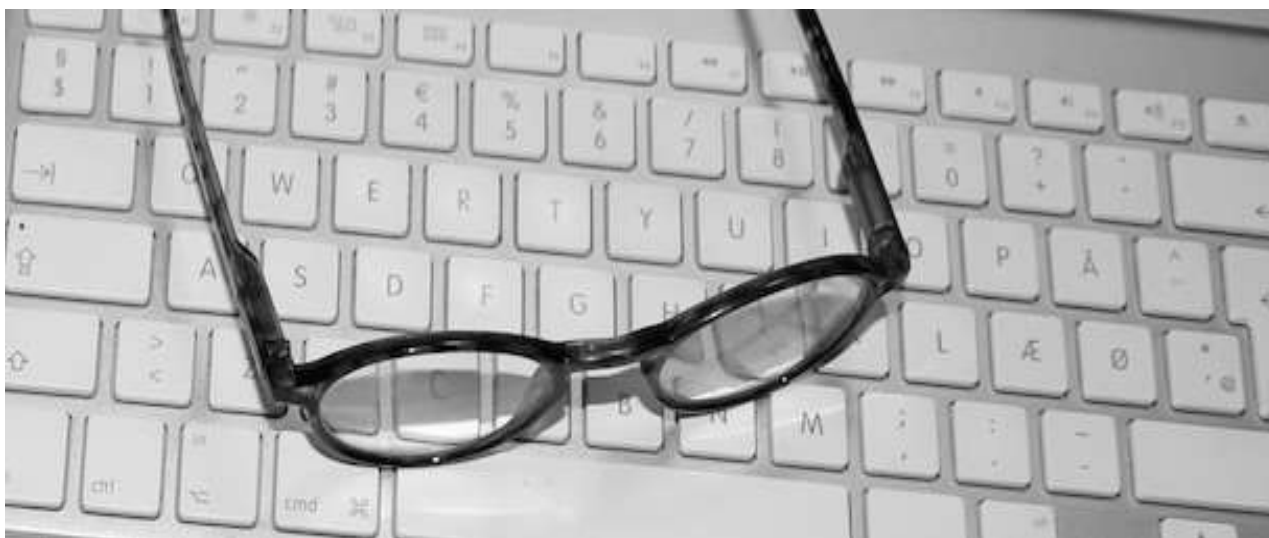
Møder om sagsbehandlingsforhold, herunder besøg af borgerrådgiveren

Møde med direktion

Det foreløbige udkast til årsberetning blev drøftet på møde i direktionen den 25. februar 2016.

Møder med udvalgsformænd

Det foreløbige udkast til årsberetning blev i februar og marts måned drøftet med formanden for Beskæftigelses- og Integrationsudvalget og med formanden for Sundheds- og Seniorudvalget.



BILAG 1 – Borgerrådgiverens opgaver og kompetence

Grundlaget for borgerrådgiveren

Økonomiudvalget i Slagelse Kommune traf den 21. marts 2011 beslutning om oprettelse af en borgerrådgiverfunktion, og borgerrådgiverfunktionen startede den 1. januar 2012.

Den 30. januar 2012 godkendte byrådet i Slagelse Kommune en vedtægt for borgerrådgiveren. Vedtægten danner grundlaget for borgerrådgiverens arbejde og beskriver formålet med borgerrådgiveren og borgerrådgiverens opgaver og kompetence.

I juni 2015 blev funktionen ændret organisatorisk, således at borgerrådgiverfunktionen er etableret som en uafhængig enhed, jf. styrelseslovens § 65 e. Borgerrådgiveren er dermed forankret direkte under Byrådet og er uafhængig af kommunens udvalg og forvaltning.

Opgaver og kompetence

Borgerrådgiverens grundlæggende opgave er at behandle klager over Slagelse Kommunes sagsbehandling, borgerbetjening og udførelse af praktiske opgaver. Endvidere hjælper borgerrådgiveren med at finde vej i den kommunale administration og yder vejledning og bistand i klagesystemet samt hjælp til forståelse af afgørelser mv.

Udgangspunktet for borgerrådgiverens sagsbehandling er dialog. Eventuelle uoverensstemmelser mellem forvaltningen og en borger skal søges løst af det relevante center, før borgerrådgiveren behandler en klage.

Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager over kommunens afgørelser eller klager over kommunens personale- og ansættelsesforhold. Borgerrådgiveren kan heller ikke behandle klager på områder, hvor der eksisterer andre klagemuligheder, eller hvis klagen er indbragt for det kommunale tilsyn, domstolene eller Folketingets Ombudsmand. Borgerrådgiveren kan dog hjælpe borgeren med klagen, hvis borgeren ikke selv er i stand til det.

Hvis borgeren ønsker at fastholde klagen, når klagen har været forelagt et center, kan borgerrådgiveren vælge at lave en nærmere undersøgelse af sagen.

Borgerrådgiveren kan udtale kritik af mangelfuld eller forkert sagsbehandling mv. Derudover har borgerrådgiveren mulighed for at henstille eller komme med anbefalinger til, hvordan sagsbehandlingen kan forbedres.